

## RESOLUCIÓN No. 005-DPE-CGAJ-2024

**Dr. César Marcel Córdova Valverde**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO**

### CONSIDERANDO:

**Que,** el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que: “La Defensoría del Pueblo de Ecuador será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior”;

**Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador determina que: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;

**Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;

**Que,** la norma constitucional, en su artículo 233, dispone: “Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos”;

**Que,** la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en el artículo 2 establece que: “La Defensoría del Pueblo es un órgano de derecho público desconcentrado, con jurisdicción nacional, que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social. Esta entidad tiene personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa...”;

**Que,** la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en el artículo 9 establece: que son atribuciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, además de las que asignan la Constitución y los instrumentos internacionales, las siguientes: “e) Dirigir los procesos institucionales internos necesarios para cumplir de manera ágil, eficiente y eficaz el mandato de la institución”;

**Que,** el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo establece respecto al principio de desconcentración que: “La función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los

órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas”;

**Que**, el artículo 69 del Código Orgánico Administrativo señala: “Los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión, en: 1. Otros órganos o entidades de la misma administración pública, jerárquicamente dependientes. (...) La delegación de gestión no supone cesión de la titularidad de la competencia”;

**Que**, el artículo 70 del Código Orgánico Administrativo dispone: “Contenido de la delegación. La delegación contendrá: 1. La especificación del delegado; 2. La especificación del órgano delegante y la atribución para delegar dicha competencia; 3. Las competencias que son objeto de la delegación o los actos que el delegado debe ejercer para el cumplimiento de las mismas; 4. El plazo o condición, cuando sean necesarios; 5. El acto del que conste la delegación expresará además lugar, fecha, y número; 6. Las decisiones que pueden adoptarse por delegación. La delegación de competencias y su revocación se publicarán por el órgano delegante, a través de los medios de difusión institucional”;

**Que**, las Normas de Control Interno expedidas por la Contraloría General del Estado, en su norma Nro. 200-05 en relación a la Delegación de Autoridad establece: “La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz. Las resoluciones administrativas que se adopten por delegación serán consideradas como dictadas por la autoridad delegante. El delegado será personalmente responsable de las decisiones y omisiones con relación al cumplimiento de la delegación”;

**Que**, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, en los numerales 3.1.5 y 3.2.1, literales sss) y v), constan respectivamente entre las atribuciones y responsabilidades del Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica, y Coordinador/a General Administrativo Financiero “(...) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia, que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente”;

**Que**, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, en los numerales 3.1.5.2., 3.1.5.4, 3.2.1.4 y 3.2.1.1., literales m), pp), m) y v), constan respectivamente entre las atribuciones y responsabilidades del Director/a de Procesos, Servicios; Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; Director/a de Gestión Documental, y Director/a de Administración de Talento Humano “(...) Ejercer las demás atribuciones y responsabilidades que le asignará las autoridades institucionales, leyes y reglamentos”;

**Que**, mediante Resolución No. CPCCS-PLE-SG-055-E-2021-683 de fecha 18 de septiembre de 2021, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, encarga como Primera Autoridad de la Defensoría del Pueblo de Ecuador al doctor César Marcel Córdova Valverde, acorde al artículo 15 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, publicado en el Registro Oficial Nro. 198 de 28 de noviembre del 2022, el Ministerio de Telecomunicaciones

y de la Sociedad de la Información emitió la política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos;

**Que**, el artículo 4 del Acuerdo ibídem señala que el Ministerio del Trabajo es el responsable de emitir la Norma Técnica para la aplicación de la política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos;

**Que**, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 de fecha 16 de junio de 2023, el Ministerio del Trabajo, expide la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas, la cual establece “La máxima autoridad o su delegado definirá la o las unidades responsables de la gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas en el caso que la entidad no disponga de una unidad de atención al ciudadano”; y, con informe técnico Nro. 004, del 30 de enero de 2024, se emitió el Informe para la expedición de la resolución de implementación del sistema contacto ciudadano digital, con la debida justificación para emitir la presente resolución;

**Que**, mediante Memorando Nro. DPE-DATH-2024-0112-M de 26 de enero de 2024, el Director de Administración de Talento Humano, encargado, en lo principal manifiesta: “(...) Se ha procedido a revisar el proyecto de resolución para la implementación del sistema contacto ciudadano digital remitido, y se adjunta el mismo trabajado con control de cambios para revisión. [...] se verifica que la delegación conferida a esta Dirección guarda relación con el numeral 3 del Art. 6, por lo que no existe observación al respecto (...);”

**Que**, mediante Memorando Nro. DPE-DGD-2024-0021-M de 29 de enero de 2024, el Director de Gestión Documental, manifiesta: “(...) En referencia al memorando No DPE-CGPGE-2024-0040-M, en la cual se poner a consideración el proyecto de resolución para la implementación del sistema contacto ciudadano digital [...] Con las atribuciones asignadas a la Dirección de Gestión Documental esta apoyará para mejor atención a la ciudadanía (...);”

**Que**, mediante Informe Técnico Nro. 004 de 30 de enero de 2024, suscrito por el Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, se establece: “(...) En virtud de que la Institución debe cumplir con la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas y la implementación de su sistema Contacto Ciudadano Digital, es necesario expedir una resolución administrativa en la cual se confieran las delegaciones con sus respectivas atribuciones en concordancia con la citada Norma a todas las unidades involucradas en su implementación, ejecución, control, seguimiento, emisión de alertas y construcción de planes de mejora. Con la finalidad de no contar con dos sistemas que tengan el mismo objeto, deberá quedar en desuso el aplicativo desarrollado por la institución denominado “Contacto” por efecto de la incorporación de la nueva herramienta tecnológica de atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas y sus instrumentos metodológicos de aplicación desarrollados por el Ministerio del Trabajo (...); y,

**Que**, es necesaria la expedición de la presente resolución, a fin de conferir las delegaciones con sus respectivas atribuciones, a todas las unidades administrativas determinadas en la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas y la implementación de su sistema Contacto Ciudadano Digital, permitiendo una adecuada ejecución, control, seguimiento, emisión de alertas y construcción de planes de mejora en lo referente a la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

## RESUELVE:

**Artículo 1.-** Delegar a el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, para que en su nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Informar a la Máxima Autoridad sobre las novedades encontradas de la revisión del estado de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas; y,
- b) Comunicar al ente rector de simplificación de trámites el estado actual de los requerimientos recibidos de manera semestral de conformidad a las directrices que emita para el efecto.

**Artículo 2.-** Delegar a el/la Director/a de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Ser la contraparte técnica para el ente rector del trabajo en los temas relacionados, al estado y cumplimiento de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas;
- b) Brindar asesoría, acompañamiento y transferencia de conocimientos en la implementación de la norma, metodologías y herramientas técnicas generadas para la prestación de servicios y administración de procesos;
- c) Socializar, implementar y dar cumplimiento a las metodologías y herramientas que sean objeto de la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas, en coordinación con las unidades que prestan servicios a la ciudadanía según su nivel de desconcentración;
- d) Verificar el estado de los requerimientos recibidos de manera semestral de conformidad a las directrices que emita el ente rector de simplificación de trámites;
- e) Alertar a el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica sobre las novedades encontradas de la revisión del estado de los requerimientos recibidos;
- f) Generar datos de la atención de los requerimientos ciudadanos para el fortalecimiento en la prestación de los servicios brindados; y,
- g) Generar información estadística de la atención y asistencia de los servicios de la Defensoría del Pueblo de Ecuador hacia el usuario/a externo, en un primer y segundo nivel de atención; en el caso que corresponda.

**Artículo 3.-** Delegar a el/la Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos para asegurar la operatividad de la herramienta.

**Artículo 4.-** Delegar a el/la Coordinador/a General Administrativo Financiero de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, para que en su nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Supervisar la correcta administración del Sistema Contacto Ciudadano;
- b) Supervisar que los requerimientos, quejas y denuncias administrativas sean atendidos dentro un primer nivel de atención y en los casos que corresponda por su complejidad a un segundo nivel;

- c) Suscribir los documentos que sean necesarios, con la finalidad de articular y direccionar los requerimientos de atención ciudadana dirigidos a el/la Defensor/a del Pueblo, a las diferentes instituciones públicas, dentro del marco de sus competencias;
- d) Aprobar las propuestas de lineamientos para la atención en primer y segundo nivel de los servicios para aplicación en las unidades administrativas y desconcentradas;
- e) Supervisar que las quejas de mala atención atribuidas a las y los servidores públicos, sean canalizados de manera oportuna y en términos y plazos establecidos para el efecto;
- f) Coordinar, dirigir y supervisar el régimen sancionatorio que se derive de la comprobación de las quejas de mala atención, así como de las denuncias administrativas; y,
- g) Autorizar la creación de usuarios/as y la asignación de roles del nivel que se requieran.

**Artículo 5.-** Delegar a el/la Director/a de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Administrar el Sistema Contacto Ciudadano referente a la creación de usuarios/as, asignación de roles, creación de servicios y trámites, definición de niveles de atención; y, operatividad de la herramienta;
- b) Asignar al personal necesario como usuario funcional institucional (nivel 0); recepta, responde, re-assigna y re-direcciona los requerimientos registrados por las personas usuarias;
- c) Realizar el control y seguimiento a los tiempos de atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas no atendidas, por las unidades administrativas responsables de los diferentes niveles de atención (N1, N2) y generar las alertas previas al cumplimiento de los tiempos establecidos conforme normativa, cuando el caso lo amerite.
- d) Asignar al personal necesario como usuario Asistencia a la Ciudadanía; quien es el o la servidora que desempeñe el rol de atención asistida a las personas usuarias que lo requieran; y,
- e) Desarrollar propuestas de lineamientos para la atención de los servicios para aplicación en las unidades administrativas y desconcentradas.

**Artículo 6.-** Delegar a el/la Director/a de Administración de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Receptar, analizar las quejas de mala atención atribuidas a las y los servidores públicos, que hayan sido canalizadas para la respectiva gestión interna y su posterior respuesta según corresponda;
- b) Aplicar el régimen sancionatorio que se derive de la comprobación de las quejas de mala atención, así como de las denuncias administrativas; y,
- c) Ejecutar y aplicar el régimen disciplinario en sujeción a los reglamentos internos, quejas y denuncias ciudadanas; en concordancia con la normativa aplicable para el efecto.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.** - Las autoridades delegadas en la presente resolución, deberán observar las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, cualquier acción u omisión, fuera

del tenor de esta delegación y que contravenga la normativa legal vigente, será inválida y de exclusiva responsabilidad del delegado o delegada acarreándole todas las acciones sancionatorias que correspondan en el ámbito administrativo, civil e incluso penal.

**SEGUNDA.** - Se dispone a el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica y Coordinador/a General Administrativo/a Financiera, emitir informes semestrales por escrito de las acciones realizadas sobre la presente delegación a la máxima autoridad en todo aquello que sea relevante.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**PRIMERA.** – Se dispone a la Dirección de Gestión Documental coordinar con la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional la deshabilitación del formulario vigente denominado “Contacto” de todos los medios digitales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador; en su reemplazo se solicita gestionar la incorporación del canal “Contacto Ciudadano Digital” en la página web institucional y en los diferentes medios electrónicos que involucren la interacción con las personas usuarias.

**SEGUNDA-** Se dispone a la Dirección de Gestión Documental, coordinar con la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional, el diseño de una campaña comunicacional a fin de dar a conocer a las personas usuarias que la Defensoría del Pueblo de Ecuador, cuenta con un canal para la atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

### **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.** - De la ejecución de la presente Resolución, encárguese la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.

**SEGUNDA.** - La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el registro oficial, que estará a cargo de la Dirección de Gestión Documental.

Dado en la ciudad de Quito Distrito Metropolitano, a los 05 días del mes de febrero de 2024.

Dr. César Marcel Córdova Valverde  
**DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO**